

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo Surabaya yang bertempat di Jl. Kebon Rojo No. 10, Krembangan, Surabaya – Jawa Timur. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan metode kuesioner. Untuk teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo Surabaya. Harga berpengaruh positif termasuk dalam arti harga berpengaruh negatif, hal ini dikarenakan harga mempunyai pernyataan negatif. Simpulan yang didapat yaitu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, penetapan harga yang sesuai dengan jasa yang diberikan, dan pemilihan lokasi yang strategis akan meningkatkan keputusan penggunaan konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of service quality, price, and location on the decision of use services of PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo, Surabaya. While, the population was consumers of PT. Pos Indonesia (Persero) which located at Jl. Kebon Rojo No. 10, Krembangan, Surabaya – East Java. Moreover, the data collection technique used incidental sampling with 98 respondents as sample. Futhermore, the data was primarywith questionnaire as the instrument. In addition, the data analysis technique used multiple linier regression.

The research result concluded service quality, price, and location had positive and significant effect on the decision of use services PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo, Surabaya. Besides price had both positive and negative effect on the decision of use services of PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo, Surabaya. This happened as prices had negative statement also. In brief, the better the service quality, the higher price would be given. As consequence, due to the strategic location selection, there were an increase number of consumers decision of use services of PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo, Surabaya.

Keywords: *service qality, price, location, decision of use services*



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day—

M. Faisal S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia